



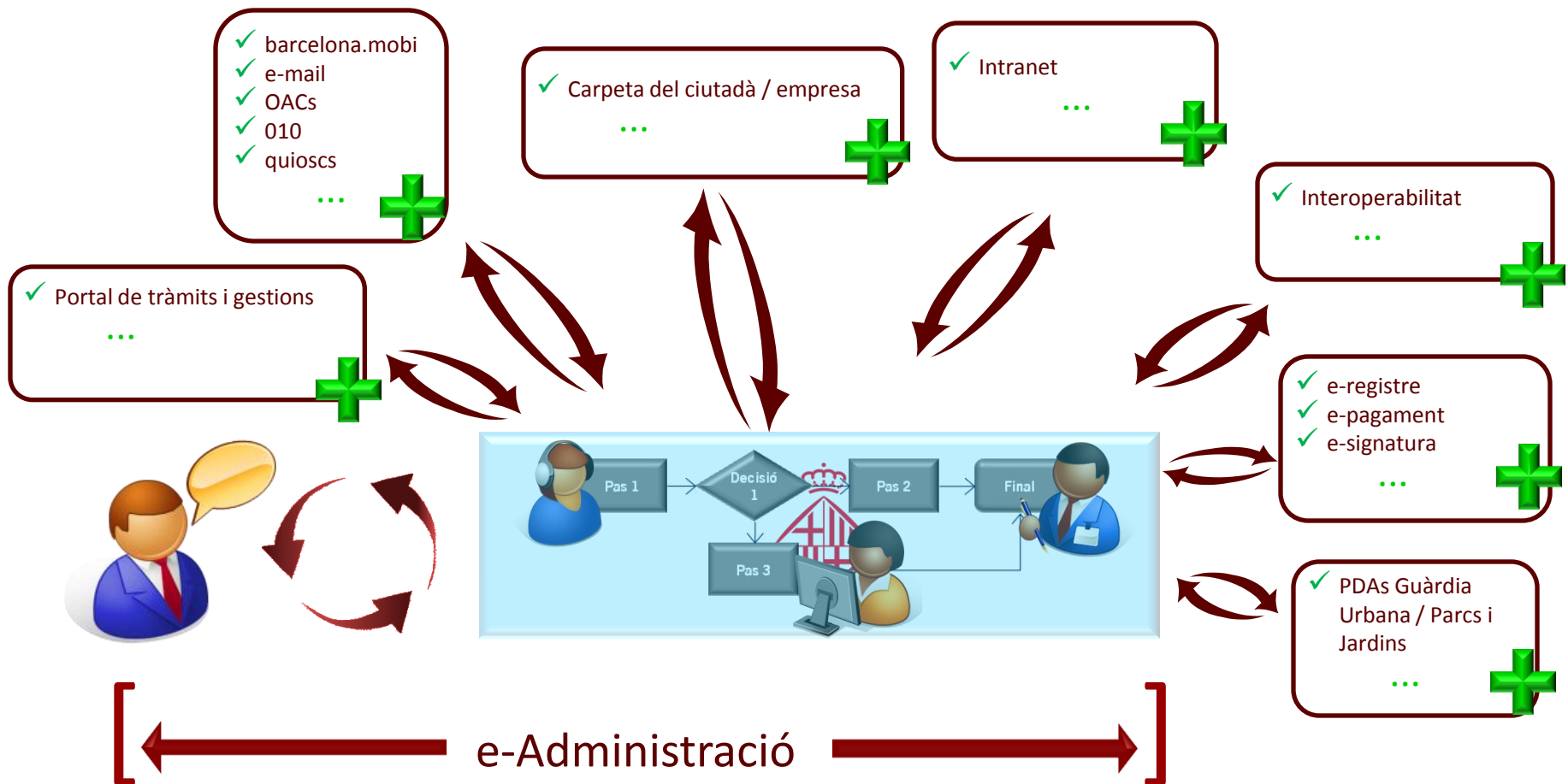
Pla d'e-Administració de Barcelona

L'e-Administració és l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació a la **transformació dels processos de negoci, interns i externs**, de l'administració, per a fer-los més **accessibles, eficients, efectius i transparents**.

Adaptació de: *The World Bank. A Definition of E-government.*

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

Visió de l'Administració electrònica a Barcelona



L'e-Administració: actua d'extrem a extrem

Expedient electrònic: transformació dels processos municipals

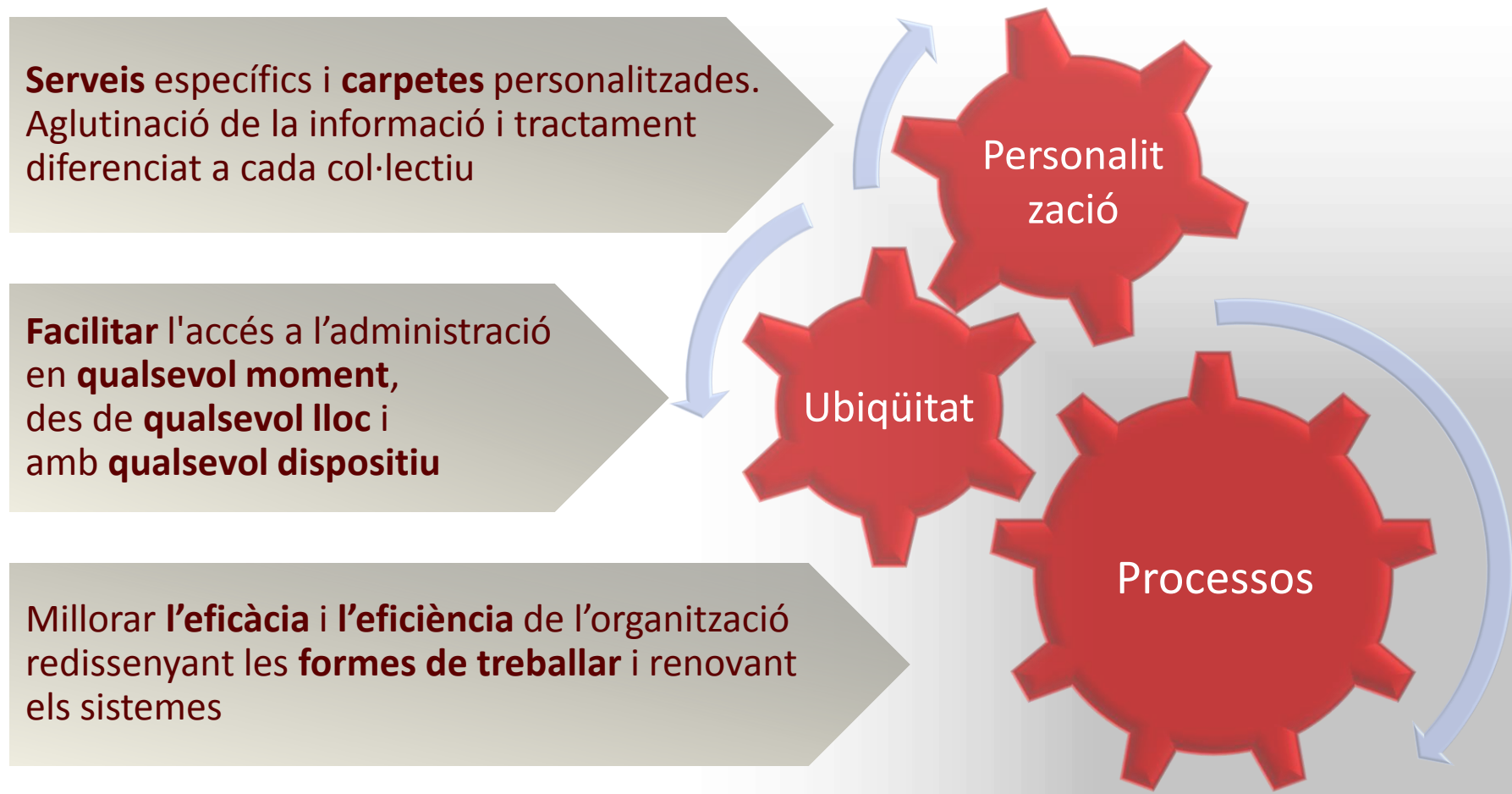
Interaccions electròniques: + qualitat, + quantitat, + fàcil

Mòduls comuns d'e-Administració: ampliació, impuls a l'ús
e-Notificació, factura electrònica, documents electrònics ...

Infraestructura d'e-Administració: evolució i ampliació
Continguts, portals, mòbils, contact center ...

Gestió del canvi: acompanyament a l'empleat públic (formació i comunicació) i arquitectura legal (ORAE-11/2007)

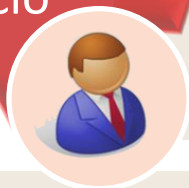
Eixos de l'Administració electrònica a Barcelona



Servei més simple i àgil al ciutadà, allà on es trobi

Eixos de l'Administració electrònica a Barcelona

Personalització



Customització dels tràmits, assumptes i informació dels diferents segments d'usuaris: **ciutadans, empreses, intermediaris i empleats** segons les seves necessitats específiques.

Prestació dels serveis orientada i **centrada en l'usuari**.

Projectes en curs

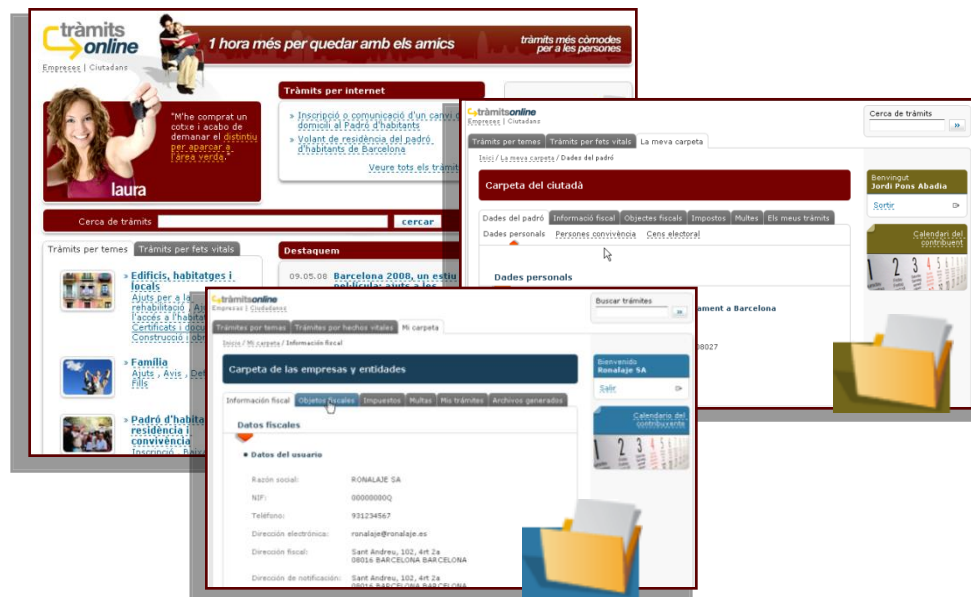
- Evolució del **portal** de tràmits i serveis i de les **Carpetes** del ciutadà i de l'empresa

més tràmits
més serveis
més informació
més fàcil

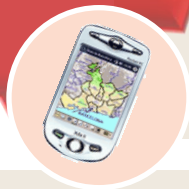
- Carpeta i portal de l'**intermediari**

- Nou **lloc de treball**

Carpeta del tramitador
Gestió identitats



Ubiquïtat



Facilitar l'**accés** a l'administració en **qualsevol moment**, des de **qualsevol lloc** i amb **qualsevol aparell**.

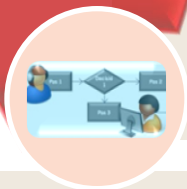
Visió integrada de la interacció amb el ciutadà, **multicanal** i **multidispositiu**.

Projectes en curs

- Internet - millores d'accessibilitat, migració a Vignette7
- Intranet – nou portal de l'empleat
- Mòbil - serveis mòbils per ciutadans i empreses
- PDA - plataforma de mobilitat corporativa, nous serveis
- 010 - millora del servei i eficiència
- Quiosc - Reorganització OACs i quioscos
- Evolució multicanal de l'atenció i gestió de contactes (OACs, 010 i Districtes)



Processos



Impuls al **procés de transformació** de l'operativa municipal.

Posar a l'abast de l'organització les **eines** que ens permetin **millorar** els nostres **processos** d'activitat.

Projectes en curs

- e-Expedient

Processos centrals de l'activitat municipal:

Llicències Ocupació Via Pública i Obres

Contractació i RRHH

Inspeccions

- Eines comuns d'Administració electrònica

Notificació electrònica

Factura electrònica

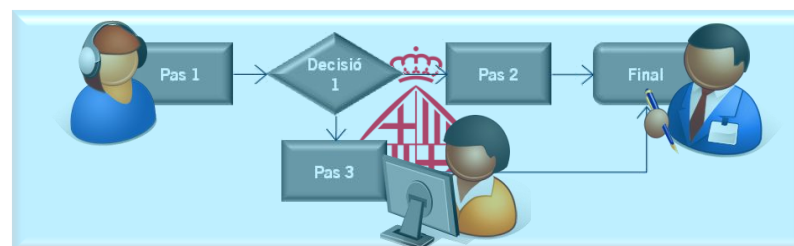
Gestor documental (e-document)

e-identitat, e-signatura

Nova aplicació de registre electrònic

Passarel·la d'informació (interoperabilitat)

- Gestió del canvi: acompanyament a l'empleat



Quadre de projectes municipals d'e-Administració

e-Expedient

Llicències d'ocupació de Via Pública
Inspecció (*Autoritas*)
Llicències d'obres majors
Llicències d'obres menors
Llicències d'activitat
Contractació
RRHH

Nou lloc de treball

Intranet corporativa, eina i zona comú, gestió de la publicació de la informació interna, portal de l'empleat
Gestió d'identitats (internes)
Plataforma transversal de mobilitat
Portasignatures corporatiu
Carpeta del tramitador
Subhasta electrònica

Interacció multicanal

Serveis mòbils per ciutadans i empreses
Reorganització OACs i quioscos
Evolució multicanal de l'atenció i gestió de contactes (OACs, 010 i Districtes)
Millora del servei i eficiència del Contact Center 010
Nova aplicació d'informació dels tràmits (STP)

Nous tràmits i serveis web

Nous tràmits i serveis electrònics
Portal i carpeta d'intermediaris
Factura electrònica
Tràmit Acollida a BCN

Monitorització

Panel d'usuaris
Pla de comunicació portal de tràmits
Formació e-Administració
Comunicació interna e-Administració

Serveis comuns d'e-Administració

Document electrònic
e-identitat i e-signatura
Framework i desplegament d'eina comú de BPM
Nova aplicació de registre
Notificació electrònica
Tauler d'edictes
Passarel·la d'informació: interoperabilitat

web

Evolució gestor de continguts: Vignette 7
Milliores d'accessibilitat i serveis avançats

Adequació legal

Adaptació de l'ORAE a la llei estatal



Expedient electrònic

Descripció:

L'expedient electrònic és **la gestió electrònica del procediment associat a una petició:**

- gestió electrònica del **procés** (fluxos de treball, assignació de tasques...)
- gestió electrònica de la **documentació** associada al procés,
- ús de totes les **funcionalitats** o mòduls d'e-Administració (signatura electrònica, notificació electrònica, registre electrònic,)
- **carpeta del tramitador**, que permet l'accés centralitzat als meus tràmits, signatures...

Objectius:

Millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització, agilitzant els processos de treball actuals.

Iniciatives:

- **Selecció i adquisició** d'eines tecnològiques
- e-Expedients dels **processos centrals** de l'activitat municipal:

llicències d'obres	10.000 exps/any
llicències d'activitats	4.500 exps/any
llicències d'ocupació de la via pública	15.000 exps/any
inspeccions	150.000 inspeccions/any
contractació (de béns i serveis)	2.000 exps/any
recursos humans	2.000 exps/any



Ajuntament de Barcelona